



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos
Empregados da Indústria de Papeis Sudeste -
CREDESTE

CNPJ 18.340.695/0001-16

Relatório de Procedimentos Previamente Acordados - Escopo
BCB 211 - 30 de junho de 2023

São Paulo, 23 de novembro de 2023.

AUD 913/23

À

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16
Juiz de Fora - MG

Att.: Conselho de Administração

Prezados Senhores (as)

Em cumprimento ao disposto no art. 4º e 5º da Resolução CMN nº 4.887 de 28 de janeiro de 2021 e art. 11º da Resolução BCB nº 97 de 25 de maio de 2021, apresentamos o Relatório de Auditoria Cooperativa, abrangendo o escopo previsto para o exercício de 2023 conforme determinações do Banco Central do Brasil – BCB.

A Cooperativa deverá manter o atual relatório à disposição do Banco Central do Brasil - BCB pelo período mínimo de cinco anos, contados a partir do período de referência.

Sendo o que tínhamos a enviar no momento e permanecendo à disposição de V.Sas. Para quaisquer esclarecimentos que venham a julgar necessários, subscrevemo-nos

Atenciosamente,

Sergio M. Horiishi
Sócio-Diretor
CRC 1 SP179094/O-0 "T" - SP

Relatório de Procedimentos Previamente Acordados

Escopo BCB 211

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16

Objetivo do relatório de procedimentos previamente acordados e restrição ao uso e à distribuição

Nosso relatório tem como único objetivo auxiliar o Banco Central do Brasil - BCB quanto a conformidade dos aspectos previstos no Escopo BCB 211 pela Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE e pode não ser adequado para outro propósito. Este relatório destina-se unicamente à COOPERATIVA e aos usuários previstos no parágrafo único do art.12 da Resolução CMN nº 4.887/21, e não deve ser usado por, nem distribuído para, nenhuma outra parte.

Responsabilidades da parte contratante

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE reconheceu que os procedimentos previamente acordados são adequados para fins do trabalho e estão em conformidade com o escopo mínimo definido através de Ofício do Departamento de Supervisão de Cooperativas e de Instituições Não Bancárias do Banco Central do Brasil (DESUC/BCB), sendo responsável pelo objeto sobre o qual os procedimentos previamente acordados são realizados.

Responsabilidades do auditor

Conduzimos o trabalho de procedimentos previamente acordados de acordo com a Norma para Serviços Correlatos (NBC TSC) 4400 (Revisada), Trabalhos de Procedimentos Previamente Acordados. Um trabalho de procedimentos previamente acordados envolve a realização por nós dos procedimentos acordados com a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE], e a comunicação das constatações, que são os resultados factuais dos procedimentos previamente acordados realizados. Não fazemos nenhuma representação sobre a adequação dos procedimentos previamente acordados.

Esse trabalho de procedimentos previamente acordados não é um trabalho de asseguarção. Dessa forma, não expressamos uma opinião ou uma conclusão de asseguarção. Se tivéssemos realizado procedimentos adicionais, outros assuntos poderiam ter chamado a nossa atenção que teriam sido relatados.

Ética profissional e controle de qualidade

Cumprimos com os requisitos éticos e de independência das NBC PGs 100 e 300. Nossa firma aplica a Norma Internacional de Controle de Qualidade (NBC PA) 01, Controle de Qualidade para Firms (Pessoas Jurídicas e Físicas) de Auditores Independentes, e, conseqüentemente, mantém um sistema de controle de qualidade abrangente incluindo políticas e procedimentos documentados relacionados com o cumprimento dos requisitos éticos, padrões profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis.

Procedimentos

Realizamos os procedimentos, que foram previamente acordados com a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE que consistiram na aplicação nos termos do escopo detalhado pelo Banco Central do Brasil - BCB e descrito em nossa proposta de prestação de serviços.

Constatações

O Banco Central do Brasil – BCB estabeleceu, através de ofício dirigido a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE, critérios de avaliação e parâmetros de mensuração para atribuição de notas aos itens previamente acordados para o escopo BCB 211 em consonância com a Resolução BCB nº 97/21 e nortearam os resultados das constatações factuais descritas e detalhadas nesse relatório.

- Relacionamento com clientes e usuários de produtos e serviços financeiros
nota final: 2,29 / constatações factuais: 4
- Regularização dos apontamentos de auditoria cooperativa
nota final: 2 / constatações factuais: 1
- **Nota final consolidada – métrica BCB**
nota final: 2,29 / constatações factuais: 5

São Paulo, 23 de novembro de 2023.

Relatório de Procedimentos Previamente Acordados

Escopo BCB 211

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE

CNPJ 18.340.695/0001-16

Item de avaliação:	Procedimento:	Constatação:	Reinc. FMR	Risco	
1 Avaliar se a instituição promove uma cultura organizacional que incentive um relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, oferecendo tratamento justo e equitativo, considerando seus perfis de relacionamento e vulnerabilidades.	Procedemos com a leitura da política de relacionamento de clientes disponibilizada para os nossos exames, considerando os aspectos voltados ao enquadramento como singular independente de capital e empréstimos. Adicionalmente, através dos procedimentos de indagação (SID) e análise das atas mensais constamos sobre a aderência aos normativos da política de clientes da cooperativa.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
2 A política institucional de relacionamento com clientes está atualizada, aprovada e difundida na organização, com procedimentos e rotinas documentados e com controles suficientes para garantir o atendimento aos art. 6º a 9º da Resolução CMN, de 30.9.2021?	Procedemos com a leitura da política de relacionamento de clientes disponibilizada para os nossos exames, considerando os aspectos voltados ao enquadramento como singular independente de capital e empréstimos. Adicionalmente, através dos procedimentos de indagação (SID) e análise das atas mensais constamos sobre a adequação da política da cooperativa.	Observamos a política de clientes e usuários de produtos financeiros e constatamos que não há menção sobre a possibilidade assegurada pela Resolução CMN nº 4.949/21 da transferência de relacionamento para outra instituição financeira que se aplica inclusive a cooperativas enquadradas no segmento 5. Orientamos, para fins de maior transparência, que sejam providenciadas as adequações na política de clientes e usuários de produtos e de serviços.	NÃO	NÃO	2,5
3 Verificar se foi indicado e registrado no sistema Unicad diretor responsável pelos princípios e pela política institucional de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços financeiros.	Observamos o cadastro junto ao UNICAD o cadastro do diretor responsável pela política de clientes em consonância com Resolução CMN nº 4.949, de 30 de setembro de 2021, art. 10º.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
4 Verificar se a instituição possui procedimentos para assegurar a adequação dos seus produtos e serviços aos perfis dos clientes, por todo o ciclo de vida desses produtos e serviços (suitability).	Por se tratar de uma cooperativa de capital empréstimo observamos valores inerentes ao capital integralizado do cooperado para constatar sobre aspectos referentes as operações com a cooperativa.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2

Relatório de Procedimentos Previamente Acordados

Escopo BCB 211

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE

CNPJ 18.340.695/0001-16

Item de avaliação:	Procedimento:	Constatação:	Reinc.	FMR	Risco
5 Verificar se a instituição assegura a integridade, conformidade, confiabilidade, segurança e sigilo das transações realizadas, bem como legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados.	Procedemos com a leitura da política de relacionamento de clientes disponibilizada para os nossos exames, considerando os aspectos voltados ao enquadramento como singular independente de capital e empréstimos.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
6 Há controles efetivo para garantir a prestação de informações claras aos clientes, incluindo direitos, deveres, responsabilidades, custos, penalidades e riscos envolvidos em suas operações e serviços, possibilitando a tomada de decisões/libre escolha?	Por meio dos exames de auditoria desenvolvidos no escopo prudencial, procedemos com análises direcionadas à política de relacionamento com clientes e usuários de produtos e de serviços com propósito de constatar sua aderência.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
7 A instituição monitora efetivamente a formalização de contratos de produtos e serviços financeiros, garantindo preenchimento correto, termos, assinaturas, documentação completa e atualizada, entrega tempestiva de documentos e adequada guarda de registros?	Observamos, através da nossa amostragem do escopo prudencial, a adequada formalização do instrumento representativo de crédito, sua tempestividade e inexistência de barreiras.	Através dos contratos analisados em nossa amostragem individualizada, constatamos não haver cláusula contratual que mencione objetivamente sobre a possibilidade de o cliente/cooperado efetuar a transferência (portabilidade) para outra instituição financeira. Recomendamos maior aderência aos artigos 4º e 7º da Resolução CMN 4.949/21 e Resolução CMN 5.057/22.	NÃO	NÃO	3
8 Verificar se as taxas de juros remuneratórios cobradas sobre o valor utilizado do cheque especial estão limitadas a, no máximo, 8% (oito por cento) ao mês.	Por se tratar de uma cooperativa de capital e empréstimo, não há operações que envolvam linha de cheque especial.	N/A	-	-	0
9 Avaliar a adequação da previsão contratual, da cobrança e da divulgação das tarifas referentes aos serviços e aos produtos oferecidos.	Através do procedimento de indagação de auditoria (SID), constatamos se a cooperativa cobra tarifas sobre os serviços/produtos oferecidos e se a mesma é adequadamente divulgada.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2

Relatório de Procedimentos Previamente Acordados

Escopo BCB 211

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE

CNPJ 18.340.695/0001-16

Item de avaliação:	Procedimento:	Constatação:	Reinc.	FMR	Risco
10 Verificar a capacidade técnica e a compatibilidade da estrutura física e de recursos humanos da ouvidoria ao porte, natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela instituição.	Constatamos a capacidade técnica atentando para certificação do ouvidor, bem como a estrutura da instituição financeira (IF).	Constatamos a capacidade técnica através de certificado de ouvidor. Contudo, a ação de Ouvidor é efetuada com potencial risco de conflito de interesses (art. 4º da Resolução 4.860/20). É importante destacar que a Cooperativa divulga os seus canais de atendimento. Entretanto, apesar das adequações efetuadas em 2023, reiteramos nossa orientação de que seja providenciada a adequação da função do Ouvidor, possibilitando maior independência.	SIM	NÃO	3
11 Avaliar a adequação da estrutura de controles internos, do fluxo das informações e seu tratamento no que diz respeito ao registro e acompanhamento das demandas recebidas dos clientes e usuários, do Procon e/ou do Banco Central do Brasil, desde o recebimento até a efetiva solução.	Procedemos com a constatação da função do Ouvidor e o respectivo acompanhamento de possíveis ocorrências, atentando para o canal de atendimento por onde a solicitação foi registrada.	Constatamos a capacidade técnica através de certificado de ouvidor. Contudo, a ação de Ouvidor é efetuada com potencial risco de conflito de interesses (art. 4º da Resolução 4.860/20). É importante destacar que a Cooperativa divulga os seus canais de atendimento. Entretanto, apesar das adequações efetuadas em 2023, reiteramos nossa orientação de que seja providenciada a adequação da função do Ouvidor, possibilitando maior independência.	SIM	NÃO	3
12 Verificar a adequação da forma de divulgação do componente de ouvidoria no que se refere à disponibilidade, formalização, acessibilidade, eficiência e qualidade.	Constatamos a adequação da divulgação da ouvidoria através de canais de atendimento e para aderência ao art. 12º da Resolução CMN 4.860/20, o qual determina que o diretor responsável pela ouvidoria precisa elaborar relatório semestral, devendo inclusive encaminhá-lo à auditoria interna.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
13 Avaliar a efetividade das providências adotadas pela instituição em relação às propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, efetuadas pela ouvidoria, em decorrência da análise das demandas/reclamações recebidas.	Procedemos, quando aplicável, com a verificação em base amostral da efetividade das providências adotadas em decorrência da análise das demandas/reclamações recebidas.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
14 Verificar se a política de atuação e contratação de correspondentes no país está atualizada e aprovada, com procedimentos e controles que garantam a conformidade da contratação, qualidade da atuação e remuneração dos correspondentes.	Através do procedimento de indagação de auditoria (SID) verificamos que a cooperativa não possui correspondentes.	N/A	-	-	0

Relatório de Procedimentos Previamente Acordados

Escopo BCB 211

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria de Papeis Sudeste - CREDESTE

CNPJ 18.340.695/0001-16

Item de avaliação:	Procedimento:	Constatação:	Reinc.	FMR	Risco
15 A cooperativa elaborou plano de adequação contendo as ações a serem adotadas e os respectivos prazos de conclusão com vistas a regularizar as situações identificadas no último trabalho de Auditoria Cooperativa?	Verificamos o Relatório de Acompanhamento do período atentando para solução dos planos de ação assumidos junto ao Banco Central do Brasil através do Relatório de Auditoria Cooperativa - RAC.	Não detectamos fragilidades a serem descritas.	-	-	2
16 Há apontamentos pendentes de regularização em relação às situações identificadas no último trabalho de Auditoria Cooperativa?	Verificamos o Relatório de Acompanhamento do período atentando para solução dos planos de ação assumidos junto ao Banco Central do Brasil através do Relatório de Auditoria Cooperativa - RAC.	A Cooperativa elabora o Relatório de Ouvidoria a cada semestre, contudo, salientamos que os relatórios semestrais devem ser encaminhados a auditoria interna (art. 12. da Resolução CMN nº 4.860/20). Orientamos a Cooperativa a atentar aos aspectos norteados pelo art. 12º da Resolução CMN nº 4.860/20 para fins de aperfeiçoamento das ações do componente organizacional da ouvidoria.	NÃO	NÃO	2,5